



Slutrapport

Projektid 140515 – 160514

Lena Persson, projektledare

Sammanfattning

Projekt Integration X-tra (PIX) genomfördes under perioden 15 maj 2014 till 14 maj 2016. Projektet var ett samarbete mellan Bräcke kommun, Region Jämtland Härjedalen (Bräcke hälsocentral) och Försäkringskassan med Bräcke kommun som projektägare. Arbetsförmedlingen var inte med i starten av projektet men blev tidigt en viktig samarbetspart som deltog i projektets styrgrupp. En första delrapport har tidigare lämnats till Samordningsförbundet gällande projektperioden 15 maj 2014 till 15 december 2014. Denna slutrapport redogör för hela projektiden.

Projekt PIX har bestått av två delar – en verksamhet med inskrivna deltagare och en verksamhet med Drop-in. Deltagarverksamheten riktade sig till utlandsfödda i behov av förstärkt språkträning och större förståelse kring hur det svenska samhället är uppbyggt och hur det fungerar. Deltagarna skrevs in via kommunens Individ- och familjeomsorg och Arbetsförmedlingen. Via projektet fick deltagarna möjlighet att tillsammans med språkstödjare träna svenska språket utifrån sina egna individuella behov. I projektet arbetade 6 språkstöd som tillsammans kunde kommunicera med deltagarna på 11 olika språk. Totalt 23 personer deltog i projektet, 14 kvinnor och 9 män. Resultat visar att de flesta deltagarna varit nöjda med PIX, de tyckte att de fått ett bra stöd och att de hade utvecklat svenska språket. En deltagare efterlyste bättre lärare och en annan hade velat ha ett större fokus på att söka arbete.

Den Drop-in-verksamhet som genomfördes i projektet besöktes i genomsnitt av 5 personer per öppettillfälle. Resultat från projektet visar att det finns ett behov av ett ställe dit man kan gå för att få stöd i vardagen, t.ex. för att fylla i olika blanketter eller hjälp med översättningar. Utvärderingen visar också att antal icke verksamhetsrelaterade besök hade minskat hos kommunens reception, teknisk avdelning, Arbetsförmedlingen och SFI men inte hos hälsocentralen.

Drop-in har efter projektet implementerats och ingår nu i Arbetsmarknadsenhetens ordinarie verksamhet. Idag finns även Arbetsförmedlingen på plats vid Drop-in en dag i veckan. En förfrågan finns också från Försäkringskassan och studie- och yrkesvägledare vid Jämtlands gymnasium i Bräcke om att hyra del av lokal vid AME. Förhoppningen är att samtliga framåt kan samlokaliseras, något som i sin tur ökar förutsättningar för ett förstärkt samarbete.

I april 2016 utbröt en brand i en av arbetsmarknadsenhetens lokaler vilket innebar att visst material, såsom enkätsvar, riskanalyser mm förstördes. Det betyder att all statistik inte går att redovisa i slutrapporten.

Innehåll

Sammanfattning.....	2
Bakgrund	4
Målgrupp	4
Projektets övergripande mål	4
Projektets delmål	4
Projektorganisation	5
Arbetsgrupp.....	5
Styrgrupp	5
Samverkan	5
Spridning och marknadsföring	6
Risikanalyis	6
Finansiering	6
Resultat/uppföljning.....	6
Deltagarverksamhet	6
Drop-in.....	11
Implementering.....	14
Diskussion.....	14
Bilagor.....	15

Bakgrund

I socialfondsprojektet SOLARIS (Socialt företagande-Lärande-Arbete-Rehabilitering-Integration i Samverkan), som avslutades i juni 2014 och där Bräcke kommun var projektägare, arbetade sex språkstöd som tillsammans kunde stötta deltagarna på 11 olika språk. Erfarenheter från projektet visar att det är effektivt att använda sig av språkstöd. Förutom att översätta ord och uttryck kan de förklara hela sammanhang på det egna hemspråket, t.ex. varför det är viktigt att hålla närvaron på den nivå man planerat med sin handledare, vad det innebär om man inte gör det och så vidare. I SOLARIS fanns språkstödjarna med vid aktiviteter som språkinläring, samhällsorientering och studiebesök. Utvärderingen visade att de inte enbart bidrog till att skapa språklig förståelse utan också till att skapa trygghet för individen, något som i sin tur kan skapa goda förutsättningar för ett närmande mot arbetsmarknaden.

Delar av projektet SOLARIS implementerades i ordinarie verksamhet under våren 2014 och den 1 juli fanns en Arbetsmarknadsenhet vid sociala avdelningen. Det ansågs viktigt att arbeta vidare med de individer som behöver extra stöd i sin integrering. Bräcke kommun ansökte därför tillsammans med Försäkringskassan och Region Jämtland Härjedalen (Bräcke hälsocentral) om medel från Samordningsförbundet i Jämtlands län (Samjamt) för ett genomförande av Projekt Integration X-tra (PIX). Bräcke kommun beviljades medel för att under två år fortsätta det utvecklingsarbete som påbörjats och projektet startade den 15 maj 2014.

Målgrupp

Projekt PIX har bestått av två delar – dels en verksamhet med inskrivna deltagare och dels en Drop-in-verksamhet. Deltagarverksamheten riktade sig till utrikesfödda som lämnat etableringsperioden och som var i behov av förstärkt språkträning och ökad förståelse kring hur det svenska samhället är uppbyggt och hur det fungerar. PIX deltagare skrevs in via kommunens Individ- och familjeomsorg och Arbetsförmedlingen.

Den andra projektdelen var en Drop-in-verksamhet som riktade sig till alla utlandsfödda i Bräcke kommun som vid något tillfälle behövde hjälp med att t.ex. fylla i en blankett, få ett brev översatt eller hjälp med att ringa för att boka/avboka en tid.

Projektets övergripande mål

PIX övergripande mål var att:

- skapa en mer effektiv integration för de individer som på grund av språksvårigheter har svårt att tillgodogöra sig SFI (Svenska För Invandrare) och som därmed har svårt att förstå det svenska samhället, dess system och den svenska arbetsmarknaden
- minska antal icke verksamhetsrelaterade besök hos våra samarbetspartners

Projektets delmål

Projektets delmål har varit att:

- antal icke verksamhetsrelaterade besök hos hälsocentralen och Försäkringskassan ska minska med 50 procent
- merparten av de individer som haft kontakt med PIX ska uppleva att de kommit in i det svenska samhället samt att de står närmare arbetsmarknaden jämfört med tidigare
- metoder och arbetssätt ska bidra till individens språkutveckling

- deltagarnas kunskaper om samhälle och arbetsmarknad ska öka
- merparten av de individer som haft kontakt med PIX ska känna att de har mer kunskap om hur de själva kan påverka sin hälsa (egenvård)

Projektorganisation

Arbetsgrupp

I projektet arbetade totalt under projekttiden sex språkstöd tillsammans med projektledare. Språkstödjarna arbetade alla deltid i projektet och tre av dem arbetade samtidigt som studiehandledare på modersmål vid SFI. Tillsammans hade PIX möjlighet att stötta deltagare på 11 olika språk.

Styrgrupp

Projektets styrgrupp bestod av representanter från Bräcke kommun, Region JH (Bräcke närvårdsområde), Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. Arbetsförmedlingen var inte med i ansökan men deltog tidigt i styrgruppen och har varit en viktig samarbetspart.

Bräcke kommun – Peppe Liljefjäll, avdelningschef sociala avdelningen

Catarina Julin-Nygren, skolchef

Margareta Nenzén, rektor SFI

Region JH – Ulla-Britt Barcheus, verksamhetschef hälsocentralen Bräcke

Arbetsförmedlingen – Henrik Moralo, verksamhetschef Bräcke

Försäkringskassan – Marie Boije, handläggare

PIX styrgruppsmöten har varit inbokade två gånger per termin och genomfördes i samband med ordinarie LOKSAM-möten (Samordningsförbundet, Bräcke kommun, Region JH, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan).

Samverkan

PIX har haft ett nära samarbete med Bräcke kommuns Individ- och familjeomsorg och Arbetsförmedlingen, dessa har anvisat deltagare till projektet. Rutiner utarbetades tidigt för att Arbetsmarknadsenheten (AME) och PIX skulle kunna samarbeta på ett bra sätt. Handledarna vid AME har till uppgift att erbjuda handledning till personer som behöver extra stöd för att komma närmare självförsörjning. Om det visade sig att en deltagare i PIX behövde stöd via handledning för att komma vidare erbjöds deltagaren, förutom sin aktivitet i PIX, extra handledning 1 timme/vecka via AME. Det kunde också vara tvärtom, att handledaren vid AME såg behov av extra stöd i PIX, handledaren kontaktade då Arbetsförmedlingen som kunde besluta ifall det var en lämplig aktivitet.

Ett samarbete utarbetades tidigt med Bräcke kommuns socialpsykiatriska team (SP-team), regelbundna möten bokades in då man stämde av kring behov av stöd. För att kunna möta deltagarnas behov på ett bra sätt deltog projektledaren i regelbundna samverkansmöten där SFI, Arbetsförmedlingen, etableringskoordinator och Individ- och familjeomsorgen fanns representerade. Bräcke kommuns etableringskoordinator och PIX samarbetade en del kring studiebesök. En annan samarbetspart var ABF gällande studiecirkel för språkträning samt en del andra aktiviteter, såsom

dans och teater. Språkstödjarna deltog också i arbetsgruppen Bräcke Integration där syftet var att i samarbete med ideella krafter skapa en mötesplats i Bräcke.

Under projektet hade PIX kontakt med andra projekt finansierade av Samordningsförbundet, såsom NIH (Nätverksintegration i Härjedalen) och MEKA (Motivation, egenmakt, kunskap, arbete).

Spridning och marknadsföring

Avdelningschef för sociala avdelningen informerade redan innan projektstart om PIX vid kommunens ledningsgruppsmöten, kommunstyrelse, kommunfullmäktige, näringslivsråd och andra arbetsgrupper. Det innebar att många redan vid start visste vad PIX var, något som i sin tur underlättat för samverkan. Under projekttiden genomfördes löpande informationsinsatser utifrån behov och efterfrågan. Projektet presenterades bl.a. för personal vid hälsocentralen i Bräcke, kommunens reception, Individ- och familjeomsorgen och SFI. Personalen fick då också möjlighet att lämna synpunkter kring vad de ansåg vara viktigt att projektet skulle informera deltagarna om.

Risakanalys

En riskanalys arbetades fram och förankrades vid styrgruppsmötet i december 2014 (bilaga 1). Riskanalysen visade att det fanns en risk för att efterfrågan av externa tjänster skulle öka (ex. översättningar), tjänster som inte fanns med i projektansökan. Det innebar att projektbeskrivningen behövde kommuniceras tydligt externt och att tiden internt behövde planeras väl. En annan risk var att projektet framåt skulle komma att vara i behov av kompetensförstärkning i form av somaliskt språkstöd. Dessa risker beaktades under fortsatt projektarbete. En andra riskanalys utarbetades senare men resultatet fanns tyvärr på ett av de USB-minnen som förstördes vid branden i AME:s lokal i april 2016 och kan därför inte redovisas.

Finansiering

Samordningsförbundet beslutade i april 2014 att finansiera projekt PIX med totalt 1 719 700 kr. Bräcke kommun har rekviderat och fått medel enligt angiven plan med totalt 1 539 400 kr. Detta är 180 400 kr mindre än de medel som beviljades för projektet. Anledningen är bl.a. att projektet haft lägre personalkostnader då två av språkstödjarna vid årsskiftet 2015/2016 gick vidare till annat arbete.

Resultat/uppföljning

Deltagarverksamhet

Mål:

- *Skapa en mer effektiv integration för de individer som på grund av språksvårigheter har svårt att tillgodogöra sig SFI (Svenska För Invandrare) och som därmed har svårt att förstå det*

Delmål:

- *Merparten av de individer som haft kontakt med PIX ska uppleva att de kommit in i det svenska samhället samt att de står närmare arbetsmarknaden jämfört med tidigare*
- *Metoder och arbetssätt ska bidra till individens språkutveckling*
- *Deltagarnas kunskaper om samhälle och arbetsmarknad ska öka*

- *Merparten av de individer som haft kontakt med PIX ska känna att de har mer kunskap om hur de själva kan påverka sin hälsa (egenvård)*

Deltagarverksamheten riktade sig till utrikesfödda som lämnat etableringsperioden och var i behov av förstärkt språkträning och ökad förståelse kring hur det svenska samhället är uppbyggt och hur det fungerar. Deltagarna skrevs in via kommunens Individ- och familjeomsorg och Arbetsförmedlingen. Projektet hade en fördröjning vad gäller inskrivning av deltagare, något som berodde på hög arbetsbelastning hos både Arbetsförmedlingen och Individ- och Familjeomsorgen. Det innebar dock att det fanns extra tid för planering och förberedelser inför mottagandet av deltagare. Broschyrer, blanketter och annat informationsmaterial utarbetades och översattes till språken tigrinja, arabiska, ryska, persiska och spanska (informationsbroschyr svenska, bilaga 2).

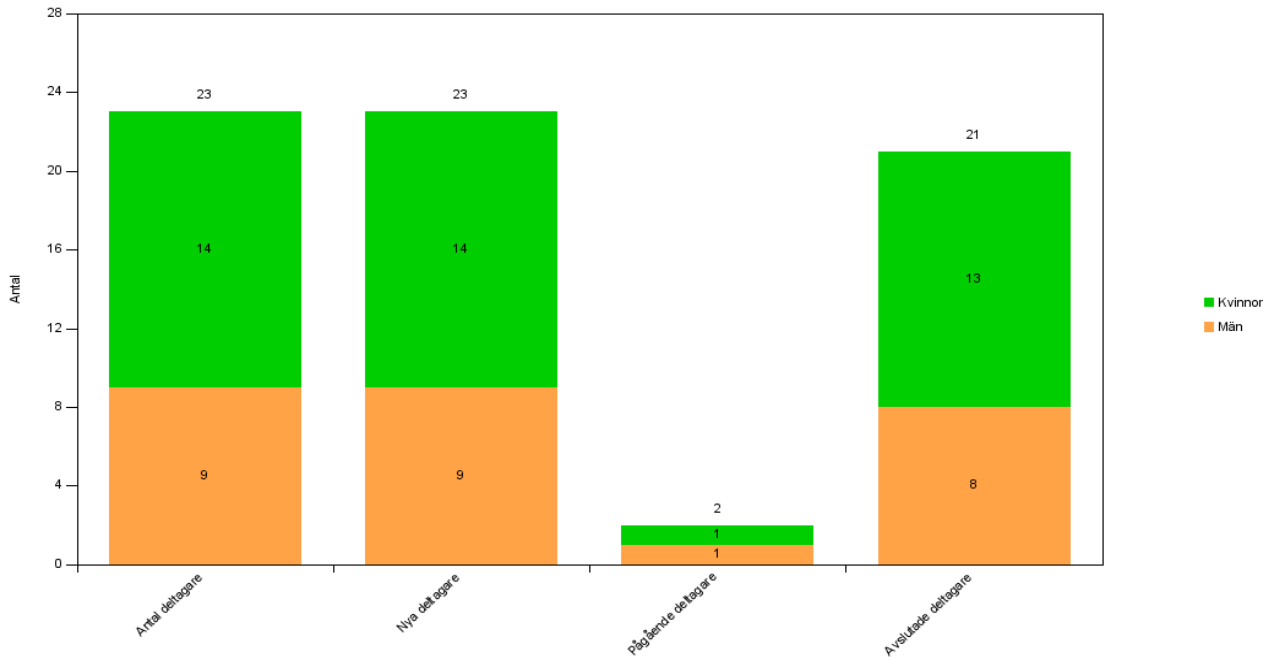
Projektet gjorde under sommaren 2014 studiebesök hos Träffpunkt Mångfald i Krokombom som är en mötesplats för utrikesfödda och som arbetar liknande PIX vad gäller Drop-in. Träffpunkt Mångfald startade som ett projekt och är idag implementerat i ordinarie verksamhet. Personalen fick med sig bra råd och tips därifrån. Studiebesök gjordes också hos integrationsprojektet MEKA (Motivation, Egenmakt, Kunskap, Arbete) i Strömsund, ett projekt som också finansierades av Samordningsförbundet. MEKA arbetade med att erbjuda fördjupade kurser lokalsamhälle och med ett genomförande av "Hälsosam Ström Nyanländ" – ett hälsoprogram riktat till nyanlända. Dessa studiebesök var mycket uppskattade.

Under hösten 2014 deltog PIX vid planering och genomförande av en Hälsodag för nyanlända i Bräcke. Ansvarig för dagen var projekt Fritid, ett samverkansprojekt mellan idrottsrörelsen i Jämtlands län, Östersunds kommun, Bräcke kommun och Region JH. Dagen resulterade i nya kontakter som projektet framåt hade nytta av. Språkstödjarna var även delaktiga i framtagandet av en informationsfilm (stumfilm) att använda i integrationsarbetet. Filmen handlar bl.a. om hur det fungerar i en tvättstuga, i köket (spis, källsortering mm) och framställdes via ett samarbete mellan ABF, SFI och PIX. I november fanns ett reportage om PIX med i tidningen Inblick, en lokal tidning som distribueras kommunens invånare två gånger per år (bilaga 3).

Inför inskrivning av deltagare deltog projektledare och språkstödjare vid ett informationsmöte hos Arbetsförmedlingen för att informera arbets sökande om projektet. Arbetsförmedlingens handläggare och projektledare gick därefter tillsammans igenom rutiner för inskrivning av deltagare.

Antal deltagare med personuppgifter

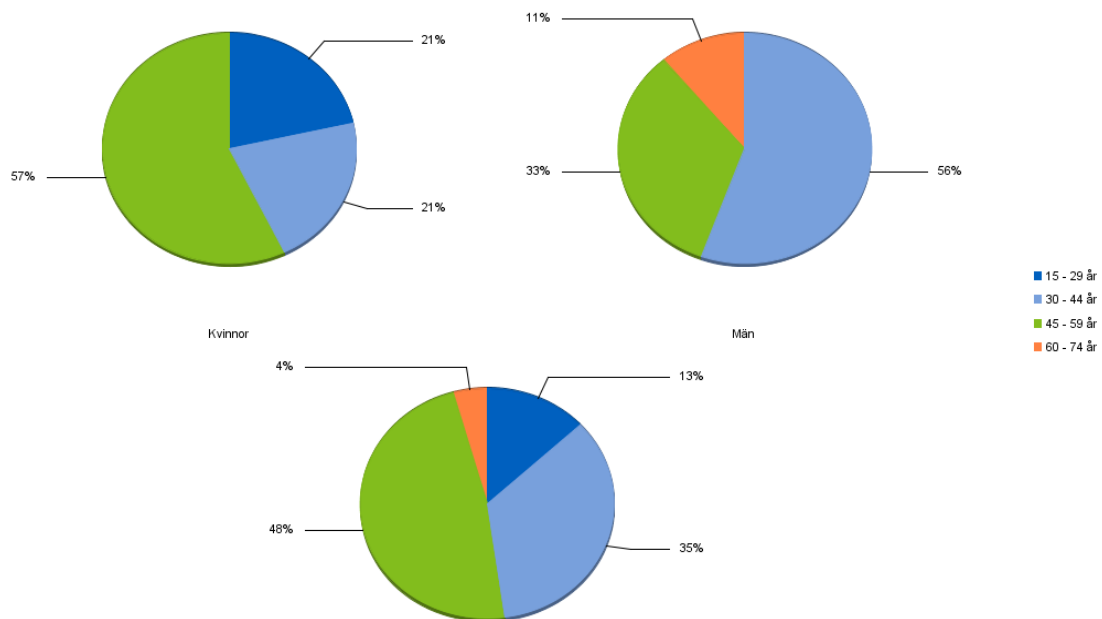
Visar antal deltagare som registrerats med personuppgifter. Diagrammet visar resultatet fördelat på alla deltagare som deltagit minst en dag under urvalsperioden, deltagare som har startat insats under urvalsperioden, deltagare som har avslutat insats under urvalsperioden samt deltagare som fortfarande har pågående medverkan vid t.o.m.-datum. Observera att en deltagare kan finnas i flera olika staplar.
Totalt antal deltagare: 23



Statistik hämtat från SUS – System för uppföljning av samverkan

Deltagarnas åldersfördelning

Visar andelsfördelningen mellan olika åldersgrupper i insatser. Deltagarnas ålder beräknas vid start av insatsen. Deltagarna fördelas på ditt valda intervall. Enbart deltagare som har startat insats under urvalsperioden visas i rapporten. Totalt antal deltagare: 23



Statistik hämtat från SUS – System för uppföljning av samverkan

Totalt deltog 23 personer i projektet (14 kvinnor, 9 män). Av dessa var 57 procent i åldern 45-59 år, 21 procent 30-44 år och 21 procent var 29 år eller yngre. De första deltagarna skrevs in i augusti 2014 och deltagarverksamheten genomfördes måndagar, torsdagar och fredagar. Projektledaren ansvarade för kommunikationen med Arbetsförmedlingen gällande deltagare. En handläggare från Arbetsförmedlingen fanns med vid inskrivningar och uppföljningsmöten fysiskt först under senare delen av projektiden. Språkstödarna ansvarade tillsammans för planering och genomförande av projektets aktiviteter med ett fokus på att ge varje deltagare möjlighet till aktiviteter utifrån det individuella behovet.

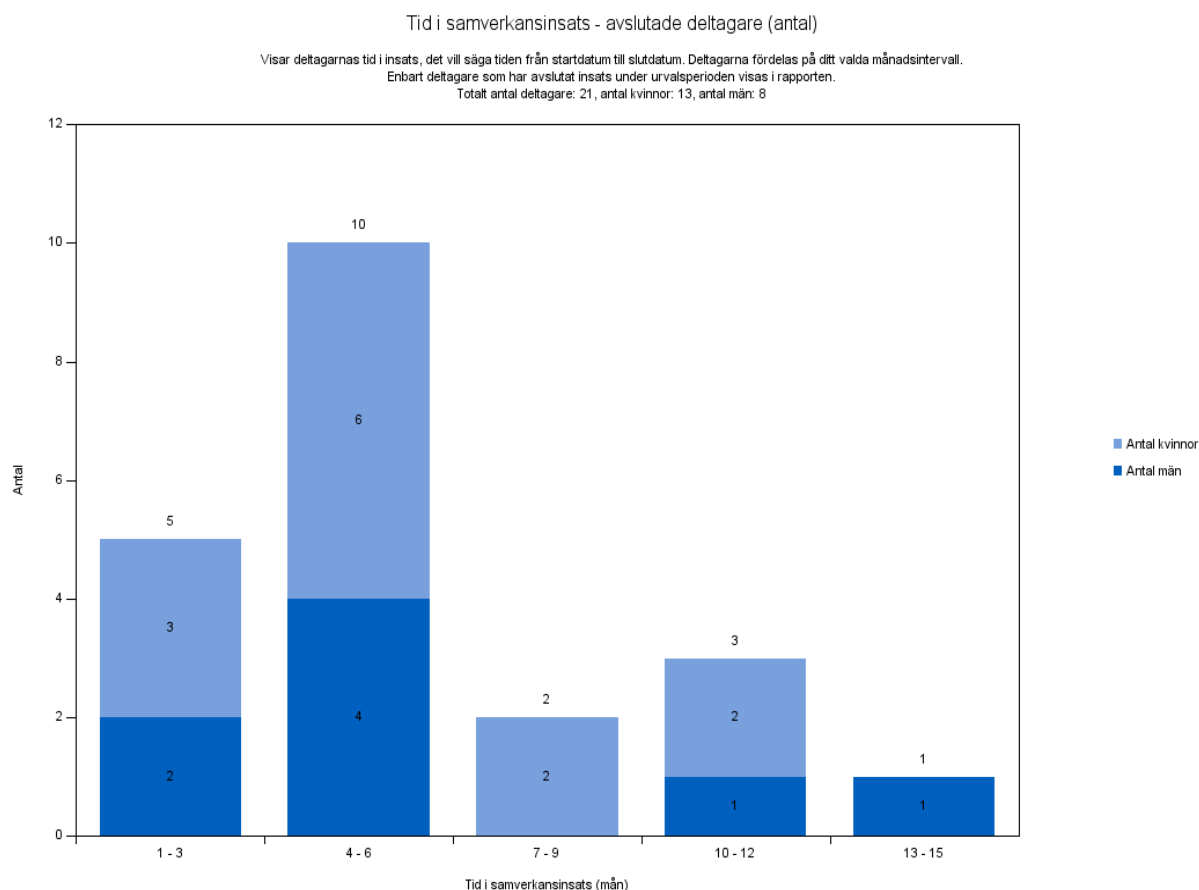
Språkstödarna hade via sina språkkunskaper möjlighet att tidigt skapa en relation med deltagaren. De kunde kommunicera på ett omfattande och reflekterande sätt för att tidigt få en bra bild av förutsättningar och behov. Inledningsvis beskrev språkstödaren tydligt projektets syfte och mål. En blankett för inskrivning och samtycke fylldes i och registrering gjordes i SUS (system för uppföljning av samverkan). Deltagaren fick också göra en skattning av sin hälsa och framtidstro via skattningsverktyget Visuell analog skala (VAS) som projekt MEKA arbetat fram och delat med sig av (bilaga 4). Syftet med denna skattningskala är att deltagaren själv ska kunna se förändringar över tid och kunna reflektera över sin utveckling. Vissa deltagare hade svårt att fylla i denna skattning, både utifrån språklig förståelse och för att det kunde vara svårt att "skatta" sig själv på en skala.

Språkstödarna fanns dagligen med som stöd i aktiviteter såsom samhällsinformation, språkträning, studiebesök och språkpraktik. De försökte att inspirera deltagarna till att använda de resurser som fanns till hands, t.ex. böcker, lexikon och datorer. Efter en tid kändes det viktigt att tydliggöra och strukturera vad deltagarna skulle ta del av i PIX. Med inspiration från Samordningsförbundets projekt NIH (Nätverksintegration i Härjedalen) utarbetades därför ett "PIX-program" som deltagarna skulle gå igenom under en period av 12 veckor.

I PIX-programmet arbetade språkstödare och deltagare med olika områden och det första området handlade om Bräcke kommun – vad som finns att upptäcka (sevärdheter, utflyktsmål, föreningsliv). I samband med detta gjordes studiebesök hos företaget Framgården i Revsund där ägaren visade runt och berättade om gårdens historia, djuren och spannmålen. Deltagarna besökte också Revsund prästgård som är ett bed and breakfast, de fick där ta del av ägarnas historia kring deras flytt från Holland till Revsund där de idag driver sin verksamhet. Ytterligare ett studiebesök var hos Åsbergets gårdsmejeri som bedriver osttillverkning. Alla studiebesök uppskattades av deltagarna. Område två i PIX-programmet handlade om fysisk hälsa (kost, motion, vila, sömn). Deltagarna fick diskutera kring när man ringer 112 och när man kontaktar 1177. Via dialogövningar fick de också träna på att samtala med SOS och Sjukvårdsrådgivningen. Studiebesök gjordes hos hälsocentralen och folktandvården i Bräcke. Nästa område handlade om ekonomi då diskussioner fördes kring hushållsbudget, hemförsäkring, A-kassa, fackförbund och försörjningsstöd. Det sista området i PIX-programmet handlade om arbete då fokus var praktikfärdighetslista, anställningsintervju, anställningsvillkor, anställningsformer, semester och arbetsspecifika ord.

Projektet bjöd också in till tre informationstillfällen där Swedbank, Polisen och kommunens SP-team presenterade sina verksamheter. Till dessa träffar bjöds även elever vid SFI in och ca 30 personer deltog vid varje informationstillfälle.

Några deltagare hade även språkpraktik på en arbetsplats, men det var tyvärr få personer som fick den möjligheten. Det var svårt att hitta lämpliga arbetsplatser där personalen hade möjlighet att ta emot en språkpraktikant. Rutinen vid praktik var att språkstödjaren första dagen fanns med som stöd i samtal med arbetsgivaren. Språkstödjaren gjorde sedan återkommande besök utifrån behov och när deltagaren kände sig mer trygg i arbetsuppgifter och kommunikation på arbetsplatsen glesades besöken ut. Både deltagaren och arbetsgivaren hade alltid möjlighet att vid behov kontakta språkstödjaren.



Statistik hämtad från SUS – system för uppföljning av samverkan

Deltagarna var inskrivna i projektet under olika långa tidsperioder. De flesta hade beslut om 3 månader som i de flesta fall förlängdes. Knappt hälften (10) var inskrivna 4-6 månader och två personer deltog mellan 7 och 9 månader. Fem av deltagarna var inskrivna under en kortare tid (1-3 månader) medan fyra personer deltog under en betydligt längre period (10-15 månader).

När deltagarna skrevs ut ur projektet fick de fylla i en avslutningsenkät med frågor kring hur man upplevt projektet. Enkäten fanns översatt på flera språk för att underlätta för deltagaren att besvara frågorna. Tyvärr förstördes några av dessa enkäter vid den brand som utbröt i april och finns därför inte tillgängliga för sammanställning. I de enkäter som finns kvar går att utläsa att de flesta deltagarna varit nöjda med PIX. På frågan om vad som varit bra uppgav flera att de ansåg att de fått ett bra stöd och att de hade blivit bättre på att tala svenska. En kommentar i enkäten: ”det var bra

att man hela tiden var tvungen att prata svenska". En annan kommentar var: "det fanns bra övningsmaterial och det var bra att man kunde träna språket tillsammans med andra".

På frågan om vad som varit mindre bra var ett svar att man velat ha mer fokus på att söka arbete. En kommentar var: "jag har inte saknat något speciellt, man det går att göra bättre". En annan kommentar var "jag ville ha bättre lärare."

Förutom det dagliga arbetet med deltagarna var språkstödjarna under hela projektiden behjälpliga med att översätta informationsmaterial till olika enheter inom kommunen, bl.a. information om regler för hyresgäster, enkäter för uppföljning och information till föräldrar vid förskolan.

I januari 2016 gick två av språkstödjarna vidare till annat arbete och en till studier. Eftersom det skulle ta tid att söka ny projektpersonal och som dessutom skulle avsluta verksamheten i redan i april månad beslutade styrgruppen om att avsluta deltagarverksamheten tidigare än planerat för att i stället fokusera på implementering av verksamheten Drop-in.

Drop-in

Mål:

- *Minska antal icke verksamhetsrelaterade besök hos våra samarbetspartners*

Delmål:

- *Antal icke verksamhetsrelaterade besök hos Hälsocentralen och Försäkringskassan ska minska med 50 procent*

Verksamhetsdelen Drop-in riktade sig till alla utlandsfödda i Bräcke kommun. Eftersom projektets lokal (AME) var placerad 2 km utanför centrala Bräcke var det viktigt att hitta en liten lokal centralt för just Drop-in. Olika alternativ undersöktes och i oktober 2014 fanns ett kontrakt upprättat med ägaren till järnvägsstationshuset i Bräcke. Lokalen ligger vägg i vägg med stationens väntsal vilket innebär att många människor passerar där dagligen. Drop-in delade lokalen med Nattvandrarerna vilket varit positivt utifrån aspekten samverkan. Språkstödjarna utarbetade en informationsbroschyr på olika språk som sedan spreds inom olika verksamheter (bilaga 5).

Drop-in har sedan start haft öppet två eftermiddagar i veckan då språkstödjare funnits tillgängliga för att hjälpa till med att t.ex. fylla i en blankett, att få ett brev översatt eller hjälp med att boka en tid. Drop-in har under projektiden haft i genomsnitt fem besök per öppettillfälle. Ett samarbete inleddes så småningom med kommunens internationella enhet som ledde till att integrationsamordnare och vägledare hänvisade sina råd och stöd-ärenden (nyanlända kommunplacerade) till Drop-in. De kunde då få hjälp av PIX språkstödjare i stället för att använda telefontolk. Under projektiden togs ett beslut om att slå ihop mottagningen av vuxna nyanlända (integrationservice) med arbetsmarknadsenheten. I januari 2016 flyttade arbetsmarknadsenheten och integrationservice till en lokal i centrala Bräcke och där en del av lokalen utgjorde Drop-in.

För att kunna följa utvecklingen av Drop-in har projektets samarbetspartners vid tre tillfällen fått besvara en enkät kring icke verksamhetsrelaterad besök. Enkäterna lämnades till Bräcke hälsocentral, kommunens reception, teknisk avdelning, internationella enheten, SFI och Arbetsförmedlingen.

Tyvär har målet om att icke verksamhetsrelaterade besök hos Försäkringskassan ska minska inte gått att mäta eftersom de inte längre har ett lokalkontor i Bräcke. Bräcke hälsocentral, kommunens reception och teknisk avdelning besvarade den första enkäten och samtliga uppgav där att de varje vecka tog emot ett visst antal besök som handlade om frågor som inte hörde till deras verksamhetsområde, t.ex. att man av personalen vid hälsocentralen ville få hjälp med att fylla i Försäkringskassans blanketter eller hos teknisk avdelning få hjälp med att ansöka om försörjningsstöd. Samtliga svarade att de tyckte att de fått tillräcklig information om PIX innan projektstart.

I uppföljningsenkäten efter halva projekttiden uppgav personalen vid kommunens reception och teknisk avdelning att antal icke verksamhetsrelaterade besök hade minskat och att de varje vecka hänvisade personer till Drop-in. Personalen vid hälsocentralen uppgav däremot att antal besök inte hade minskat och att de varje vecka hänvisade till Drop-in.

I avslutningsenkäten som skickades ut i maj 2016 svarade personal vid kommunens reception, teknisk avdelning, internationella enheten, SFI och Arbetsförmedlingen att antal icke verksamhetsrelaterade besök hade minskat under det senaste året och att de alltid hänvisade till Drop-in vid dessa besök. Hälsocentralen uppgav som tidigare att antal icke verksamhetsrelaterade besök inte hade minskat och att de hänvisade till Drop-in varje vecka.

En fråga i avslutningsenkäten handlade om vad man ser som viktigt att informera om för att underlätta för den nyanlände att integreras i det svenska samhället:

- En folder på hemspråk med information om bl.a. egenvård, att man kan handla receptfritt på apoteket och om vikten av att komma i tid till bokade möten
- Att man tidigt får lära sig svenska språket
- Det är bra att man får lära sig hur en telefonsvarare/röstbrevlåda fungerar
- Hur det fungerar att bo i en lägenhet i Sverige och vad man som hyresgäst bör tänka på
- Olika myndigheters roller och ansvar och att den informationen behöver repeteras
- Hur vardagslivet fungerar i Sverige

Övriga kommentarer i enkäten:

”Vi är mycket nöjda med PIX, mycket bra att kunna ringa till någon som kan språket, också bra att kunna hänvisa till Drop-in, det har hjälpt oss många gånger.”

”PIX har bidragit till många förbättringar, bl.a. att ovidkommande besök minskat drastiskt och att nyanlända idag har mer adekvata frågor när de besökte oss.”

”Vi anser att PIX fyller en viktig funktion, vad blir följderna om inte projektet fortsätter?”

”Mycket positiv till samarbetet och att kunder har ”någon att vända sig till”.”

”PIX har avlastat avdelningens personal i många hänseenden och vi känner att vi får stor hjälp och stöd i att förklara för våra hyresgäster hur/var/vad/varför man som hyresgäst bör tänka på.

Dessutom får vi hjälp med att kunna förklara, på ett enklare sätt, specifika skeenden som uppstår (skadedjur, vattenskador etc.).”

I maj 2016 genomfördes en avslutande workshop dit samtliga som på något sätt varit delaktiga i projektet bjöds sin. Syftet var att tillsammans med Samordningsförbundet sammanfatta vad olika parter ville lyfta fram som styrkor och svagheter i projektet och kring vad som i fortsättningen skulle

tas tillvara i verksamheten. Vid denna träff deltog, förutom processledare vid Samordningsförbundet och projektledare PIX, samordnare vid SFI, personal från kommunens reception, integrationssamordnare, etableringskoordinator och samtliga handledare och språkstöd vid AME. Fem områden diskuterades (samverkan, arbetsmarknad, språkutveckling, hälsa och samhällsorientering) med fokus på *framgångsfaktorer* och *rekommendationer framåt*:

Samverkan – en framgångsfaktor har varit de samverkansmöten som projektledare deltagit i varje månad där SFI, SO, AF, IFO och PIX deltagit. Dessa möten har möjliggjort ”snabbare” beslut kring deltagare, ex. när det visat sig att en elev vid SFI inte kommer framåt i sin utbildning. Då har beslut kunnat tas vid sittande möte om att erbjuda eleven deltagande i PIX under en tid. Dessa samverkansmöten har också varit ett bra tillfälle för informationsspridning. En annan framgångsfaktor har varit att PIX språkstöd via samarbetet med integrationservice haft möjlighet att vara behjälpliga vid mottagningen av nyanlända (kommunplacerade). En rekommendation är att vid samarbete med externa aktörer diskutera och tydligt uttala gemensamma mål, vad det är som man ska samarbeta kring. Det är också bra om integrationservice och kommunens reception träffas regelbundet för att informera varandra om läget. Utifrån organisationsförändringar och personalomsättning behövs fortlöpande information om kommunens integrationsarbete.

Arbetsmarknad – en framgångsfaktor för att komma närmare arbetsmarknaden är studiebesök, de ger bra insikt om hur svenskt arbetsliv fungerar. Att lära sig språket bör alltid vara i fokus och det är därför viktigt att det finns resurser på arbetsplatsen som har tid för praktikanten. Den praktikfärdighetslista som AME haft som verktyg utgör ett bra stöd inför praktik. SFI i Bräcke har svensktalande praktikanter som bidrar till elevernas språkträning. Att regelbundet göra studiebesök rekommenderas, likaså att vid upphandling iaktta sociala kriterier (finns bl.a. i Stockholm, Göteborg, Malmö, Örebro). Det är också viktigt att fortsätta det utvecklingsarbete som AME startat kring att arbeta över ”programgränserna” (asyl, ETA, JOB etc.). Ett exempel på ett framgångsrikt integrationsarbete är projekt FÅKUS i Åre som i samarbete med SFI arbetar för att arbetsgivare ska ta emot praktikanter.

Språkutveckling – som den viktigaste framgångsfaktorn nämndes språkpraktik, att få möjlighet att prata svenska i en svensk miljö är bästa sättet att lära sig. Nytt vid SFI är att utbildningen ska vara mer yrkesinriktad och omställning inför detta pågår, ses som en framgångsfaktor. Viktigt är att man får möjlighet att träna utifrån sina egna förutsättningar och att tid för detta finns. En rekommendation framåt är att arbeta fram fler och ännu tydligare arbetssätt, t.ex. att ha en svensktalande med i arbetsgruppen. Det är viktigt med pedagogisk utbildning och att språkstödjarna får möjlighet till grupphandledning. Det är också bra om språkstödjarna erbjuds utbildning i hur man handleder samt agerar mot elever (kulturbärare).

Hälsa – att diskutera hälsofrågor är viktigt och frågor kring hälsa har varit en stor del i projektet. Det är viktigt att individanpassa, att man är tydlig och att man hela tiden försäkras om att personen förstår sammanhanget. Det är också viktigt att upprepa informationen vid flera tillfällen.

Samhällsorientering – en stor framgångsfaktor har varit att PIX samarbetspartners haft möjlighet att hänvisa till Drop-in där det funnits personal som dels haft tid avsatt för detta och dels kunnat förklara på modermål. Det har också varit bra att projektets samarbetspartners kunnat ringa direkt till ett

språkstöd för att få hjälp. Ibland har språkstöden haft möjlighet att komma till platsen för att direkt hjälpa till i kommunikationen. För SFI har Drop-in varit mycket värdefull eftersom de kunnat hänvisa sina elever dit. En annan framgångsfaktor är att samhällsorienteringen genomförs vid SFI. Samhällsinformatören kan redovisa problem som uppkommer direkt till samordnaren som i sin tur kan planera in så att "frågan" tas upp under lektionstid, dvs. återupprepas. En kommentar var att det skulle vara bra om samhällsorienteringen innehöll mer information kring vardagslivet. Det är viktigt att Drop-in inte "tar över" ärenden utan är ett stöd under tiden som personen själv lär sig om hur det fungerar.

Implementering

Projekt PIX avslutades den 14 maj 2016 och Drop-in har implementerats och utgör idag en del av arbetsmarknadsenhetens arbete. Två språkstödjare på arabiska är anställda som dessutom har uppdraget att vid behov finnas med handledning och mottagning samt att översätta skriftlig information.

Diskussion

Ett av projektets övergripande mål har varit att skapa en mer effektiv integration för de individer som på grund av språksvårigheter har svårt att tillgodogöra sig SFI och som därför har svårt att förstå det svenska samhället och dess system. Via projektet har personer getts möjlighet att utvecklas i en lugn miljö och med ett fokus på det individuella behovet. Den samverkansgrupp (SFI, AF, IFO, etableringskoordinator) som träffats varje månad har varit mycket viktigt i arbetet och arbetsmarknadsenheten/integrationservice kommer fortsatt framåt att delta i denna grupp.

På grund av hög arbetsbelastning fanns inte handläggare vid Arbetsförmedlingen med den första tiden vid inskrivning och uppföljningsmöten. Efter halva projekttiden förändrades dock detta och handläggare och projektledare hade därefter en tydlig kommunikation. En viktig del för ett effektivt integrationsarbete är samverkan och det är därför av stor vikt att man innan projektstart har tydliga och överenskomna rutiner kring hur man ska samarbeta.

Något som genom hela projektet varit tydligt är att tiden är en stor och viktig aspekt för att komma framåt. Styrkan i projektet har varit de språkstöd som hela tiden funnits som stöd för deltagarna. De har på ett naturligt sätt kunnat kommunicera med deltagarna vilket legat till grund för att de skulle kunna känna trygghet och våga dela med sig av sitt privatliv, sina styrkor och svagheter. Detta kan i sin tur påverka processen mot självförsörjning. Språkstödjarna upplevde ibland att det var svårt att hitta rätt nivå vid de gemensamma språkträningstillfällena och det hade därför varit bra ifall de haft mer utbildning inom området, t.ex. kring olika inlärningsmetoder och viss pedagogik. Det skulle också varit bra om PIX haft möjlighet till fler arbetsplatser för språkpraktik eftersom det är ett bra sätt att träna svenska språket på och som i sin tur kan ge deltagaren ökad motivation till att lära sig. Ett mycket positivt resultat av projektet är att fem av sex språkstödjare efter projektet gick vidare till arbete och studier (4 arbete, 1 studier).

Det andra övergripande projektmålet var att minska antalet icke verksamhetsrelaterade besök hos våra samarbetspartners. I den enkät som lämnades ut inför projektavslut uppgav samtliga förutom hälsocentralen att antal icke verksamhetsrelaterade besök hade minskat. Det innebär att delmålet om att antal besök hos hälsocentralen skulle minska med 50 procent inte har uppnåtts. Det finns ett

behov av fortsatt information, både vad gäller hälsocentralens uppdrag och kring när man bör uppsöka läkare/inte behöver uppsöka läkare utan i stället kan använda sig av egenvård. Projektet visar också att det finns ett stort behov av ett ställe dit nyanlända kan vända sig för att få stöd och hjälp i vardagen. Den samhällsorientering på 60 timmar som alla nyanlända erbjuds inom etableringsplanen är oftast inte tillräcklig. Det är mycket information som ges under dessa timmar och det finns därför ett behov hos många av att få denna information upprepad, ibland flera gånger.

Drop-in öppnade i oktober 2014 och den första tiden var antalet besök lågt, en anledning till det kan vara att det tog lång tid innan man visste om att det fanns. En annan anledning kan vara att man inte vände sig till Drop-in om man visste att det inte fanns språkstöd på personens hemspråk där. Det underlättar mycket att det finns språkstöd men det är inte en avgörande faktor för att bra få hjälp. Idag är Drop-in en del av arbetsmarknadsenhetens verksamhet där språkstöd och handledare arbetar tillsammans och kan tillsammans hjälpa individen samtidigt som de lär sig av varandra. Idag besöker i genomsnitt 5 personer Drop-in i Bräcke vid varje öppetillfälle och antal asylsökande har ökat. Eftersom det idag finns ett ökat antal asylsökande även i Kälarne så har arbetsmarknadsenheten öppnat en Drop-in även där.

I den brand som utbröt i april 2016 förlorade arbetsmarknadsenheten ett av de två hus som hyrdes för verksamheten. Det var tänkt att Arbetsförmedlingen där skulle dela lokal med arbetsmarknadsenheten. Handläggare vid Arbetsförmedlingen finns dock sedan september 2016 vid Drop-in i Bräcke en dag i veckan. Förfrågan finns nu också från Försäkringskassan samt studie- och yrkesvägledare vid Jämtlands gymnasium om att hyra del av lokal hos arbetsmarknadsenheten. En översyn pågår för att se hur man på bästa sätt kan bygga om lokalen för att anpassa verksamheten, alternativt byta lokal. Det finns med andra ord goda förutsättningar för ett bra (sam)arbete framåt.

Mail från teknisk avdelning, maj 2015:

”Mina besökare har minskat avsevärt sedan ni öppnade på stationshuset där ni hjälper till med diverse. Förut kom alla (de flesta) nyanlända till mig och ville ha hjälp med både det ena och det andra, för då hade de ingenstans dit de kunde vända sig. Jag vill bara säga att det är positivt det ni gör och jag tror att de nyanlända också känner att de nu får hjälp.”

Bilagor

Bilaga 1: Riskanalys, december 2014

Bilaga 2: Informationsbroschyr PIX, svenska

Bilaga 3: Reportage Inblick, november 2014

Bilaga 4: Skattningsverktyget Visuellt analog skala (VAS)

Bilaga 5: Informationsbroschyr Drop-in, arabiska